

НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ТА ДЕРЖАВНА ПІДТРИМКА РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ ЯК ІНСТИТУТУ ТУРИЗМУ

NORMATIVE AND LEGAL REGULATION AND STATE SUPPORT OF THE HOTEL INDUSTRY AS THE TOURISM INSTITUTE

У статті обґрунтовано необхідність удосконалення нормативно-правового забезпечення готельного господарства як важливого адміністративного важеля державного регулювання, що обумовлено інтенсифікацією процесів готельної індустрії під впливом численних факторів, як внутрішньої, так і зовнішньої природи. Визначено, що метою регулювання діяльності готелів виступає гармонізація відносин між споживачем (клієнтом) і виробником послуг (суб'єктом надання готельних послуг), спрямована на узгодження інтересів споживача, виробника та суспільства і створення сприятливих умов для розвитку підприємств готельного господарства через продукування нормативно-правових актів. Доведено, що якість готельного господарства як інтегрованої підсистеми туризму та сфери послуг значною мірою залежить від ефективності державної політики, одним з найважливіших способів реалізації якої в умовах розвитку готельного бізнесу, що склалися на ринку, виступає державна підтримка цієї галузі.

Ключові слова: регулювання, готель, організація і технологія готельної індустрії, державна підтримка, інститут туризму.

В статті обоснована необхідність совершенствования нормативно-правового обеспечения гостиничного хозяйства как важного административного рычага государственного регулирования, что обусловлено интенсификацией процессов гостиничной индустрии под влиянием многочисленных факторов внутренней и внешней природы. Определено, что целью регулирования деятельности гостиниц выступает гармонизация отношений между потребителем (клиентом) и производителем услуг (субъектом предоставления

гостиничных услуг), направленная на согласование интересов потребителя, производителя и общества и создание благоприятных условий для развития предприятий гостиничного хозяйства через формирование нормативно-правовых актов. Доказано, что качество гостиничного хозяйства как интегрированной подсистемы туризма и сферы услуг в значительной степени зависит от эффективности государственной политики, одним из важнейших способов реализации которой в условиях развития гостиничного бизнеса, сложившихся на рынке, выступает государственная поддержка этой отрасли.

Ключевые слова: регулирование, отель, организация и технология гостиничной индустрии, государственная поддержка, институт туризма.

In the article it is substantiated the need to improve the regulatory and legal support for the hotel industry as an important administrative lever of state regulation, which is due to the intensification of the hotel industry processes under the influence of numerous factors of internal and external nature. It is determined that regulation of the relationship between the consumer (customer) and the service producer (the provider of hotel services) aimed at harmonizing the interests of the consumer, the producer and the society and creates favorable conditions for the development of hotel enterprises through the formation of regulatory acts is the aim of regulating the operation of hotels. It is proved that the quality of the hotel industry as an integrated subsystem of tourism and services depends to a large extent on the effectiveness of state policy.

Key words: regulation, hotel, organization and technology of hotel industry, state support, tourism institute.

УДК 338.46:649.9

Колесніченко А.С.

асистент кафедри економічного аналізу та обліку
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»

Постановка проблеми. В сучасному економічному середовищі, яке характеризується динамічною інформатизацією ринкових відносин та під впливом глобалізаційних тенденцій обумовлює появу нових передумов для ефективного трансконтинентального і міжрегіонального співробітництва зі створенням розгалуженої мережі партнерської взаємодії, готельно-ресторанний комплекс як підсистема туристичної індустрії відтворює ґрунтовне інституціональне значення для розвитку соціально-економічних та культурно-просвітницьких зв'язків на макро- і мікрорівнях.

Така складна місія належить до сфери відповідальності державних структур, які виконують функцію забезпечення добробуту населення та економічного процвітання країни через захист професіональних та особистих інтересів своїх громадян, а також гостей міст і населених пунктів [6]. Тобто ця проблема значною мірою залежить від ступеня дії та розвиненості державної підтримки розвитку готельної індустрії.

Витрати суб'єктів туристичної діяльності на послуги сторонніх організацій, які використовуються під час виробництва туристичного продукту в розрізі юридичних осіб, а саме готелів та аналогічних засобів розміщення, в динаміці представлено на рис. 1.

З діаграми, представленої на рис. 1, видно, що після деякого падіння у 2014 р. порівняно з 2013 р. у 2015 р. розмір витрат на готельні послуги збільшився майже вдвічі відповідно до обсягу цього показника, що мав місце у 2013 р. Тобто готельна індустрія як складова туризму набирає обертів і характеризується високою інтенсивністю протягом останнього періоду.

Чинне законодавство України досить нечітко визначає готельне господарство в контексті його належності до системи інститутів сфери туристичних послуг. Тому для підвищення ефективності готельного господарства, яке ґрунтується на низці факторів, ключовими з яких виступають, зокрема, динамічне зростання попиту на національний

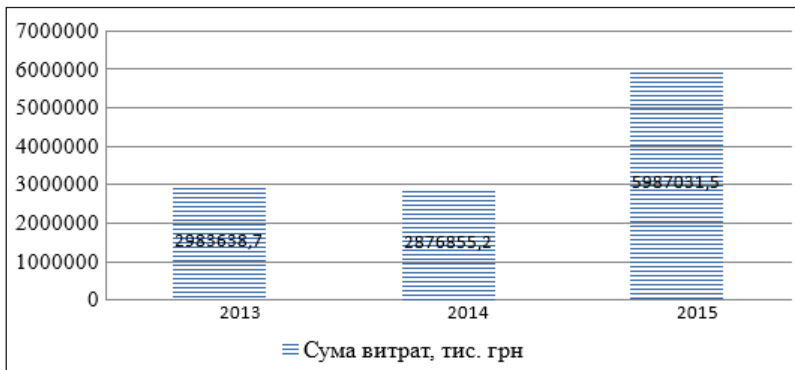


Рис. 1. Витрати суб'єктів туристичної діяльності на послуги сторонніх організацій, які використовуються під час виробництва туристичного продукту

Джерело: складено автором на основі [4]

готельний продукт як на внутрішньому, так і на міжнародному ринках споживання готельних послуг, створення готельних підприємств малої місткості, доцільним є оновлення чинної нормативно-правової бази з урахуванням міжнародних вимог до якості послуг готельної індустрії, що визначатиме особливі правові, економічні та організаційні аспекти створення та подальшого розвитку конкурентних відносин у цій галузі [5, с. 23; 8, с. 153].

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Значна кількість науковців, а також експертів, які вивчали досвід і особливості організації готельної діяльності, знайомилися з практичними аспектами використання технологій готельної індустрії та аналізували формальну основу забезпечення надання готельних послуг шляхом розкриття принципів їх документування тощо. Результати досліджень висвітлено в роботах С.І. Байлика [5], Н.П. Бакеренко [6], М.Г. Бойко [7], Л.М. Гопкало [7], Т.М. Косій [8], Г.Я. Круль [9], М.П. Мальської [10], І.М. Писаревського [5] та інших вчених. Однак стрімкий розвиток соціально-економічних відносин залишає актуальною проблему нормативно-правового забезпечення функціонування готелів, залишаючи відкритим питання подальшого удосконалення і підтримки на державному рівні.

Постановка завдання. Мета статті полягає в аналізі стану та визначенні ключових напрямів нормативно-правового регулювання готельної індустрії нашої країни на сучасному етапі розвитку, а також обґрунтуванні соціально-економічної значущості державної підтримки цієї сфери економіки як одного з домінантних інститутів туризму.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Готель як ключовий інститут гостинності виступає візитною картою окремого міста або цілої країни. Функціональний спектр використання характеризується досить широким діапазоном: він може виконувати роль центру активних ділових контактів, а також бути притулком для прихильників відпочинку і подорожування.

У сфері обслуговування готелі та готельно-ресторанні комплекси виконують провідну функцію, яка полягає в наданні туристам максимально комфортних умов проживання та забезпеченні побутовими послугами. Питома вага витрат туристів, які припадають на готельні послуги, варіюється від 30% до 70% всіх витрат туристів. При цьому за всю історію існування готельної індустрії головним критерієм якості залишається комфорт. Він виступає показником, який містить інформацію для формування параметрів оцінки туристами готельного сервісу та на основі якого головним чином перевіряється від-

повідність фактичної роботи готелів нормативній документації у цій галузі.

Інтенсифікація процесів готельної індустрії відбувається під впливом численних факторів як внутрішньої, так і зовнішньої природи (рис. 2), що загострює проблеми, які заважають розвитку галузі та вимагають застосування дієвого інструментарію, адаптованого до сучасних умов управління.

Аналіз сучасного етапу становлення готельного господарства України свідчить про наявність комплексу проблем, пов'язаних з невідповідністю більшої частини діючих українських готелів світовому рівню комфорту і сервісу. Факторами, що фактично стримують розвиток в'їзного туризму, виступають якісні характеристики та застаріла матеріально-технічна база готельного господарства. Це впливає на величину коефіцієнта завантаження готелів та аналогічних установ, що визначає ефективність та прибутковість готельного господарства. Світова практика свідчить про те, що готелі рентабельні та приносять прибуток за середньорічного коефіцієнта завантаження в межах 63–68% [8, с. 153–154].

Держава, виступаючи гарантом економічної безпеки країни, повинна усвідомити необхідність створення сприятливого клімату для розвитку індустрії гостинності.

Адміністративні важелі державного регулювання в цьому випадку виступають невід'ємною складовою системи технологій готельної справи, яка ґрунтується на методико-організаційних засадах, що формує цілісний інституціональний механізм функціонування туристичної індустрії.

Аналіз правового поля координації ділових рішень підприємств готельного господарства та регулювання їх діяльності дає змогу згрупувати всю регуляторну документацію за декількома напрямками, що представлено на рис. 3.

Серед Законів України, які відтворюють регулювання основних аспектів господарської діяльності готелів, слід назвати Закон України «Про туризм» [3], Закон України «Про захист прав спо-

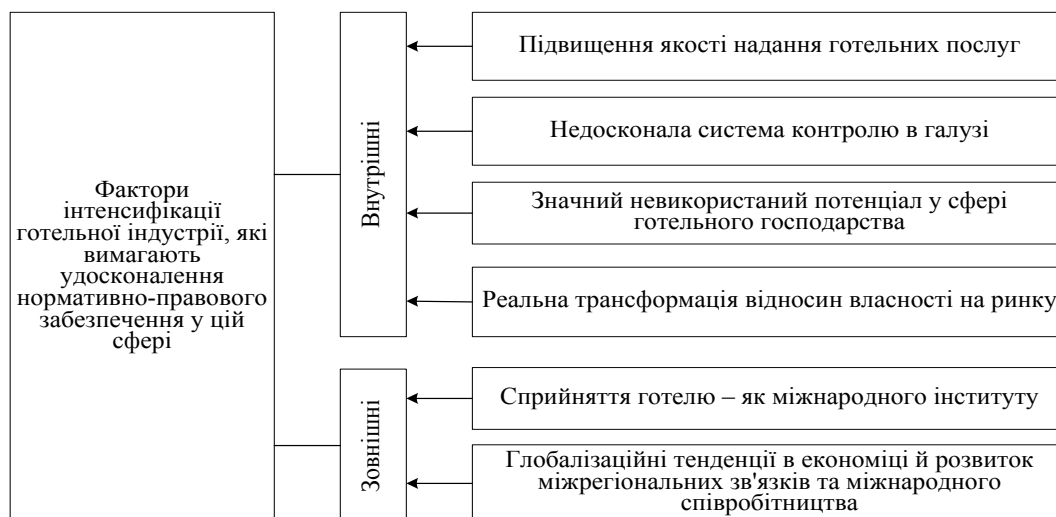


Рис. 2. Обґрунтування необхідності удосконалення нормативно-правового забезпечення готельного господарства

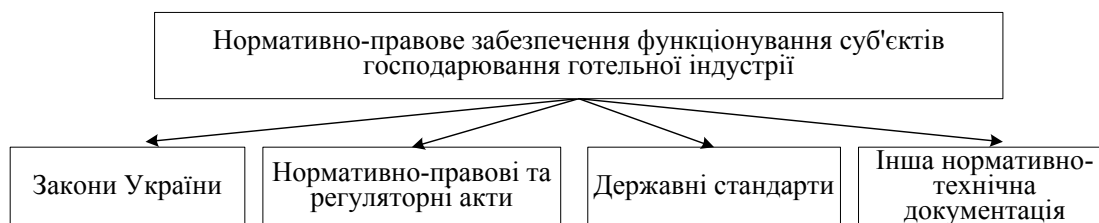


Рис. 3. Класифікація нормативно-правового забезпечення функціонування суб'єктів господарювання готельної індустрії

живачів» [1], Закон України «Про стандартизацію» [2]. Крім цього, існує низка постанов Кабінету Міністрів України, які присвячені програмам розвитку туристичної галузі та її підсистем.

Ключовими адміністративними важелями державного регулювання, використання яких обумовлює можливість удосконалення роботи готелів, виступають процедури ліцензування та сертифікації. Запровадження ліцензування в готельному секторі спрямоване на захист прав та інтересів споживачів готельних послуг, гарантування визначеного рівня обслуговування, дотримання екологічних, санітарних та інших норм і положень тощо [5, с. 23].

Створення дієвої системи ліцензування потребує визначення чітких критеріїв та встановлення параметрів, наявність яких буде сигналізувати про обов'язковість придбання ліцензії. Регуляторний характер такого інструмента адміністрування готельних послуг виражається в необхідності розробки положення про порядок і правила надання ліцензій на здійснення діяльності у цій сфері, в якому має бути прописаний вичерпний перелік документів, пред'явлення яких забезпечуватиме її отримання, а також відповідальність за порушення встановлених ліцензійних вимог [5, с. 24].

Не менш важливу функцію під час надання готельних послуг виконує сертифікація. Поняття «сертифікація» (від лат. "sertifico" – «підтверджую,

засвідчую») є визнаним у національному правовому полі та/або у світі способом незалежного оцінювання відповідності продукції, процесів і послуг установленим вимогам. Інший підхід дає змогу сформулювати тлумачення цього терміна, виходячи зі сполучення латинських слів "certum" (з лат. «правильно») і "facere" (з лат. «зроблено»).

Першим міжнародним інститутом, який у 1982 р. визначив дефініцію «сертифікація», стала Міжнародна організація зі стандартизації (ISO). Згідно з цим Керівництвом ISO/IEC 2:1982 сертифікація відповідності трактується як «дія, яка засвідчує за допомогою сертифіката відповідності або знака відповідності, що виріб чи послуга відповідає визначеним стандартам чи іншому нормативно-технічному документу». Продовжуючи логіку розкриття сутності інструмента сертифікації, можемо зрозуміти, що існують об'єкти, які належать до обов'язкової сертифікації, серед яких слід назвати комплекс готельних послуг, які надаються суб'єктами туристичної галузі, що включає готелі, мотелі, туристичні бази, заклади відпочинку тощо, а також процеси надання інших послуг сфери обслуговування.

Тобто в контексті державного регулювання готельної справи сертифікацію доцільно інтерпретувати як визнаний спосіб підтвердження відповідності якості та форми надання комплексу готельних послуг діючим нормативно-правовим нормам.

Сучасна практика функціонування готелів свідчить про існування таких видів сертифікації, як обов'язкова і добровільна.

Перший різновид сертифікації готельних послуг проводять відповідно до обов'язкових вимог, які ґрунтуються на чинній нормативно-правовій документації щодо захисту безпеки життя та здоров'я людей, збереження їхнього майна та охорони оточуючого середовища.

Добровільна сертифікація здійснюється на розсуд управлінського персоналу готелю відповідно до вимог, які не включені до категорії обов'язкових.

Процедура сертифікації спрямована на забезпечення документального підтвердження відповідності якості послуг конкретним стандартам. Стандарти обслуговування відтворюють і систематизують параметри, за якими можна проводити оцінку й аналіз рівня надання готельних послуг. Впровадження у діяльність стандартів обслуговування споживачів і клієнтів обумовлює підвищення конкурентоздатності суб'єктів господарювання готельного комплексу [5, с. 23].

Логіку побудови й обґрунтування необхідності впровадження регулювання готельної індустрії із застосуванням різноманітних інструментів ми представили на рис. 4.

Метою регулювання діяльності готелів виступає гармонізація відносин між споживачем (клієнтом) і виробником послуг (суб'єктом надання готельних послуг), спрямована на узгодження інтересів споживача, виробника та суспільства і створення сприятливих умов для розвитку підприємств готельного господарства через продукування нормативно-правових актів.

Основними об'єктами нормативно-правового регулювання підприємств готельного господарства виступають елементи технології виробни-

цтва, організації та реалізації надання готельних послуг за різними напрямками, які охоплюють широкий спектр питань (від термінологічного базису й часових нормативів до методологічної основи формування готельного продукту) (рис. 5).

Державна політика в контексті розвитку готельного господарства як цілісної підсистеми туризму та сфери послуг спрямована на поліпшення якісних критеріїв його функціонування. Виділення проблем регулювання діяльності готелів та оцінка їх значущості в соціально-економічних умовах нашої держави дають змогу стверджувати, що одним з найважливіших способів реалізації державної політики в сучасних умовах розвитку готельного бізнесу виступає державна підтримка цієї галузі. В результаті дослідження організаційно-технічних, технологічних закономірностей та інституціональних особливостей функціонування готелів автором систематизовано напрями державної підтримки розвитку готельного господарства та сфери обслуговування, що дасть можливість врегулювати нормативно-правову базу й наростити стратегічний потенціал цього сектору економіки (табл. 1).

З даних щодо напрямів державної підтримки, представлених у табл. 1, які доцільно впроваджувати в контексті концептуального розвитку готельної індустрії, найбільша питома вага належить врахуванню аспектів державного регулювання. Заходи адміністративного характеру, розроблені на законодавчому підґрунті, спрямовані на стимулювання розбудови туристичної інфраструктури, одним із системоутворюючих інститутів якої виступає готель. При цьому державні органи та фінансово-кредитні установи країн, які усвідомлюють роль інтенсифікації туристичного бізнесу як джерела поповнення бюджету й сучасного фактору поліпшення ділового іміджу на світовому ринку, оперують тим фактом,

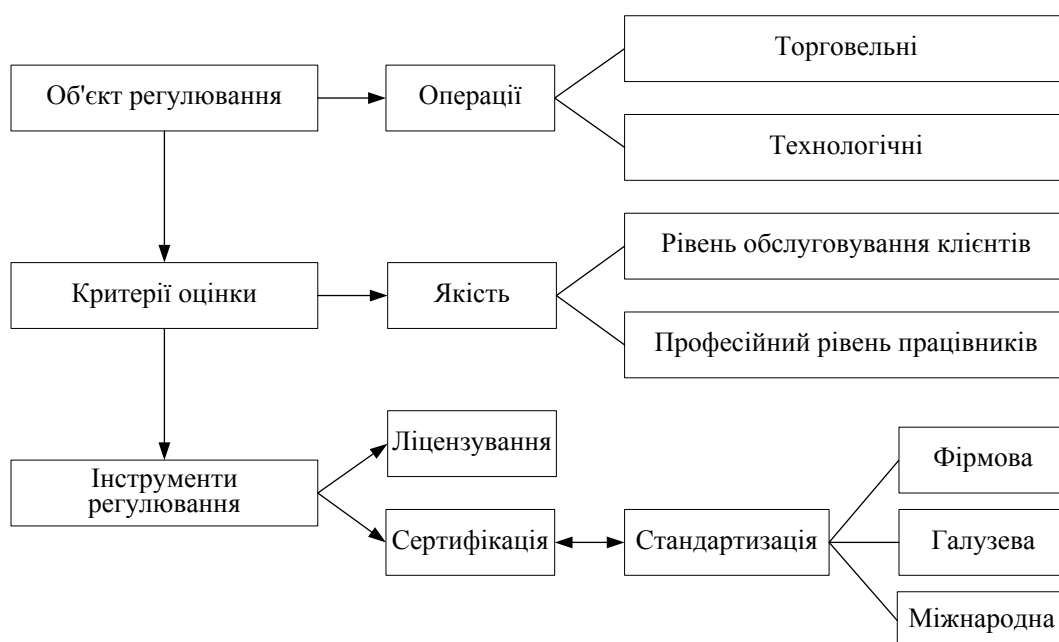


Рис. 4. Структура елементів регулювання готельної індустрії



Рис. 5. Цілі і напрями нормативно-правового регулювання господарської діяльності готелів

Джерело: складено автором на основі [7]

що залучення внутрішніх і зовнішніх інвестицій до туристичного сектору обумовлює створення нових робочих місць, отримання додаткового потенційного доходу, зокрема у валюті [5; 8]. Тобто можна стверджувати, що готельна індустрія виконує з'єднувальну інституціональну функцію в системі соціально-економічних відносин. У цьому контексті нормативно-правове забезпечення організаційно-технічної, технологічної та інституціональної основи процесу надання готельних послуг виступає значущою передумовою як для цілей укріплення ділових і партнерських взаємовідносин, так і для задоволення потреб населення у сфері обслуговування [6, с. 171].

Висновки з проведеного дослідження. Обґрунтовано необхідність удосконалення нормативно-правового забезпечення готельного господарства як важливого адміністративного важеля державного регулювання, що обумовлено інтенсифікацією процесів готельної індустрії під впливом численних факторів як внутрішньої, так і зовнішньої природи. Визначено, що метою регулювання діяльності готелів виступає гармонізація відносин між споживачем (клієнтом) і виробником послуг (суб'єктом надання готельних послуг), спрямована на узгодження інтересів споживача, виробника та суспільства і створення сприятливих умов для розвитку підприємств готельного господарства через продукування нормативно-правових актів. На цій основі побудовано систему цілей та напрямів регулювання, що сприятиме

вирішенню проблем, які заважають розвитку галузі, а також дасть змогу сформувати і застосовувати дієвий інструментарій, адаптований до сучасних умов управління. Доведено, що якість готельного господарства як інтегрованої підсистеми туризму та сфери послуг значною мірою залежить від ефективності державної політики, одним з найважливіших способів реалізації якої в умовах розвитку готельного бізнесу, що склалися на ринку, виступає державна підтримка цієї галузі. В результаті дослідження організаційно-технічних, технологічних закономірностей та інституціональних особливостей функціонування готелів автором систематизовано напрями державної підтримки розвитку готельного господарства і сфери обслуговування, що дасть змогу врегулювати нормативно-правову базу та наростити стратегічний потенціал цього сектору економіки. Курс на інтенсифікацію туристичного бізнесу як джерела поповнення бюджету й сучасного фактору поліпшення ділового іміджу країни на світовому ринку обумовлює необхідність проведення державними органами та фінансово-кредитними установами країни реструктуризації інвестиційної, кадрової політики готельної індустрії, яка виконує з'єднувальну інституціональну функцію в системі соціально-економічних відносин.

Подальші дослідження буде доцільно здійснювати в напрямі аналізу та вдосконалення організаційних і технологічних засад побудови готельного господарства як формотворного підґрунтя туристичної галузі.

**Систематизація напрямів державної підтримки розвитку
готельного господарства та сфери обслуговування**

Сутність напрямку	Складові реалізації
1. Стратегічний та структурний розвиток сектору економіки	Формулювання і стимулювання пріоритетних напрямів розвитку готельного господарства у довгостроковій перспективі.
	Стимулювання відкриття і розвитку малих готелів.
	Створення регіональних програм розвитку готельних асоціацій на основі координації діяльності самостійних готелів, автоматизованих колективних систем бронювання та резервування місць тощо.
2. Регулювання діяльності суб'єктів господарювання у сфері надання готельних послуг	Моніторинг і координація діяльності підприємств та організацій з питань, що пов'язані з ліцензуванням і сертифікацією готелів різних форм власності.
	Створення належного рівня забезпеченості та якості надання готельного обслуговування в контексті реалізації різних аспектів генеральних планів розвитку міст та ринкової інфраструктури.
	Координація процесів готельного і туристичного обслуговування на регіональному і державному рівнях.
	Розробка дієвої та адаптованої системи відповідальності посадових осіб за збитки, заподіяні готельним підприємствам під час їх діяльності.
2.1 Удосконалення податкової політики	Налагодження механізмів нарахування й оплати та системи контролю за використанням цільових коштів, що надходять у місцеві бюджети у вигляді готельного та туристичного збору з метою розвитку готельного господарства.
2.2 Удосконалення нормативно-правового регулювання	Оновлення й узгодження нормативно-правових актів та іншої документації, необхідних для формування ринкового механізму діяльності готельного господарства в межах гармонізації з положеннями загальної державної політики щодо розвитку сфери послуг.
	Розробка і затвердження науково обґрунтованих державних стандартів у сфері практичної реалізації готельних послуг.
2.3 Реформування організаційних механізмів готельної індустрії	Створення умов для технологічної модернізації процесу надання готельних послуг.
2.4 Трансформація кадрової політики	Впровадження розвиненої системи організації підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів, проведення науково-дослідницьких робіт у сфері готельних послуг як одного з ключових факторів розвитку сфери обслуговування.
3. Поширення зовнішньоекономічної діяльності та розвиток міждержавного співробітництва через стимулювання діяльності готелів	Стимулювання розвитку зовнішньоекономічної діяльності в готельній сфері, забезпечення представництва інтересів України з цих питань за кордоном, укладання міжнародних угод, розробка заходів для входження готелів України до міжнародних готельних ланцюгів.

Джерело: складено автором на основі [5, с. 25]

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-12 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
2. Про стандартизацію : Закон України від 5 червня 2014 р. № 1315-18 [Електронний ресурс]. : Режим доступу : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>.
3. Про туризм : Закон України від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>.
4. Туристична діяльність в Україні. Статистичний бюлетень у 2014 році і 2015 році [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrexport.gov.ua/i/imgsupload/file/bl_td_14.pdf; http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/Arhiv_u/15/Arch_td_bl.htm.
5. Байлик С.І. Організація готельного господарства : [підруч. для студентів ВНЗ] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський. – Х. : ХНУМГ, 2015. – 329 с.

6. Бакеренко Н.П. Особливості діяльності підприємств готельної індустрії / Н.П. Бакеренко // Науковий вісник НЛТУ України. – 2013. – Вип. 23.15. – С. 168–176.
7. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : [підручник] / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – К. : Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.
8. Косій Т.М. Сучасний стан розвитку готельного господарства України / Т.М. Косій // Індустрія гостинності в країнах Європи : матеріали III міжнародної науково-практичної конференції (4–6 грудня 2009 р.). – Сімферополь, 2009. – С. 152–154.
9. Круль Г.Я. Основи готельної справи : [навч. посіб.] / Я.Г. Круль. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : [підручник] / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.